

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSD-F CUARTO BIMESTRE DEL AÑO 2022

El presente informe, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” y muestra en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades recibidos durante el cuarto bimestre julio - agosto del año 2022. Dicha información nos permite analizar el número de PQRSD-F recibidas por cada uno de los canales habilitados por la Entidad para su recepción.

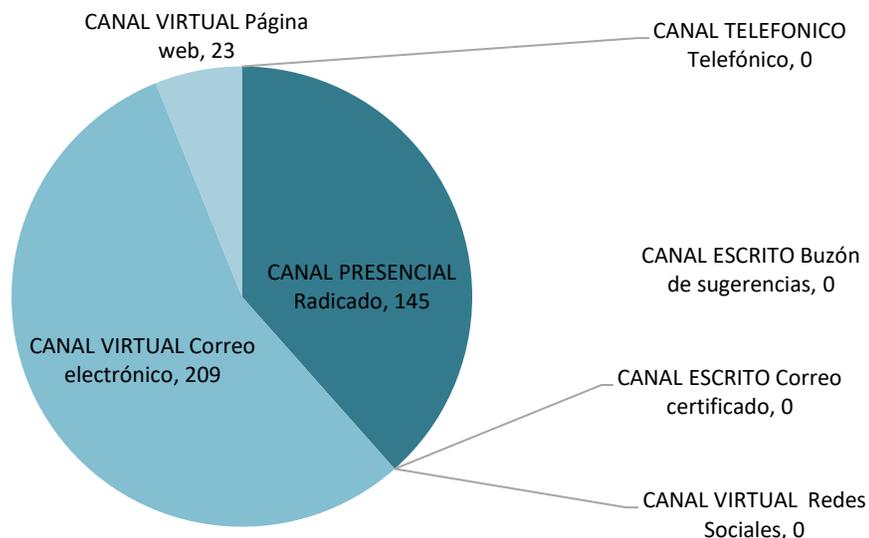
A continuación, se presenta el análisis estadístico.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

1. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD-F

CANAL		CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
CANAL PRESENCIAL	Radicado	145	38%
CANAL ESCRITO	Buzón de sugerencias	0	0%
	Correo certificado	0	0%
CANAL VIRTUAL	Redes Sociales	0	0%
	Correo electrónico	209	55%
	Página web	23	6%
CANAL TELEFONICO	Telefónico	0	0%
TOTAL GENERAL		377	100%

CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS



Se evidencia que durante el cuarto bimestre (julio - agosto) los ciudadanos del Municipio de Soacha el canal de comunicación que más utilizan para interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones es el canal virtual – Correo electrónico con una participación de 55%, seguido por el canal presencial - radicado con una participación del 38%, nuevamente el canal virtual – página web con una participación del 6% siendo los medios de comunicación más utilizados y son unos de los medios de fácil acceso.

2. POR MES DE RADICACIÓN

POR MES DE RADICACIÓN		
MES	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
JULIO	178	47%
AGOSTO	199	53%
TOTAL GENERAL	377	100%

PQRSD-F POR MES DE RADICACIÓN CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS

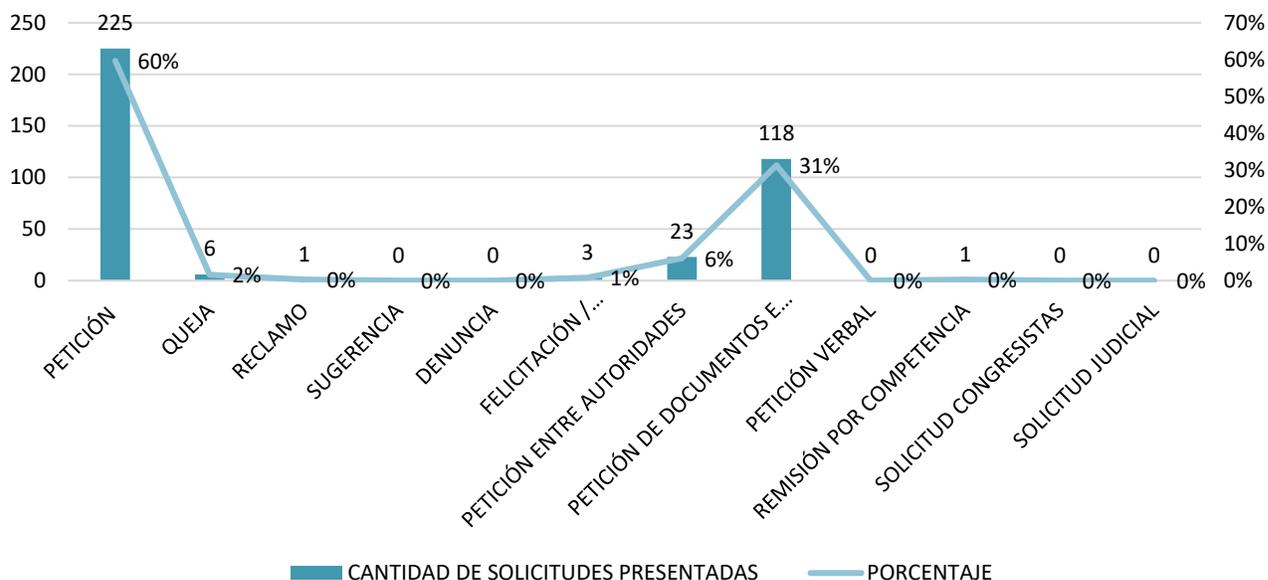


Se evidencia en la gráfica anterior el comportamiento de PQRSD-F recepcionadas durante el cuarto bimestre del año 2022 observando que el mes de agosto tuvo la mayor participación con un 53% de PQRSD-F recepcionadas y el mes de julio con una participación menor del 47% en la recepción de PQRSD-F.

3. POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE SOLICITUDES PRESENTADAS	PORCENTAJE
PETICIÓN	225	60%
QUEJA	6	2%
RECLAMO	1	0%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	3	1%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	23	6%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	118	31%
PETICIÓN VERBAL	0	0%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	0%
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0%
SOLICITUD JUDICIAL	0	0%
TOTAL GENERAL	377	100%

PQRS-D-F POR TIPO DE REQUERIMIENTO



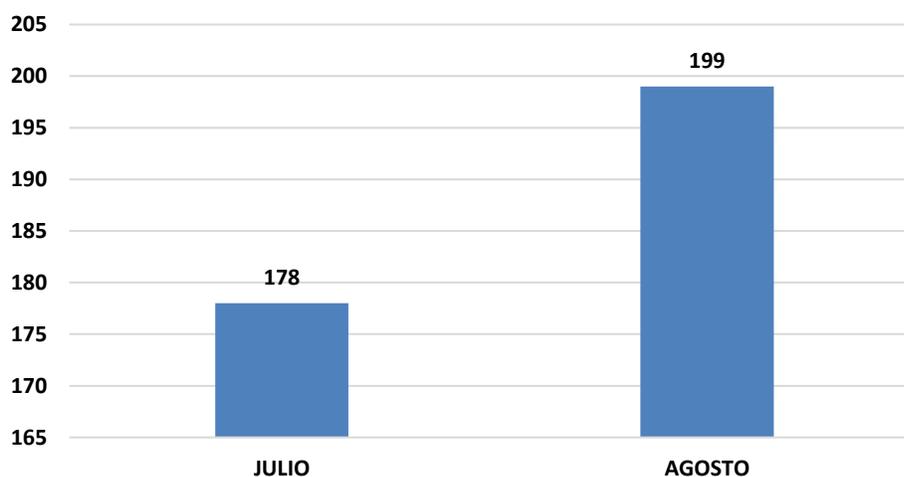
El gráfico muestra el comportamiento de las PQRS-D-F de acuerdo al tipo de requerimiento, las peticiones siendo la más relevante con una participación del 60%, seguido de las peticiones de documentos e información con un 31% de participación, las peticiones entre autoridades con un 6% de participación, las quejas con un porcentaje de participación del 2% y reclamos, sugerencias y felicitaciones sin ninguna participación en PQRS-D-F recibidas de acuerdo al tipo de requerimiento durante el cuarto bimestre del año 2022.

4. HISTÓRICO MES A MES SEGÚN TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	JULIO	AGOSTO	PORCENTAJE	TOTAL
PETICIÓN	100	125	60%	225
QUEJA	2	4	2%	6
RECLAMO	0	1	0%	1
SUGERENCIA	0	0	0%	0
DENUNCIA	0	0	0%	0
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	1	2	1%	3
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	5	18	6%	23
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	69	49	31%	118

PETICIÓN VERBAL	0	0	0%	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	0	0%	1
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0	0%	0
SOLICITUD JUDICIAL	0	0	0%	0
TOTAL	178	199	100%	377

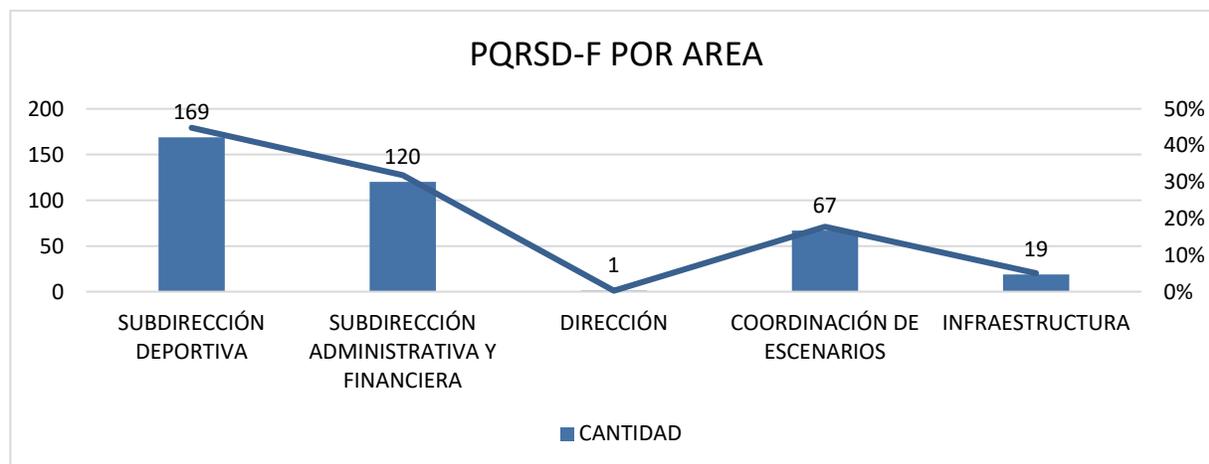
HISTORICO MES A MES



El grafico muestra el comportamiento de las PQRSD-F mes a mes según el tipo de requerimiento, durante el cuarto bimestre del año 2022, la petición general es el tipo de requerimiento más usado con una cantidad de 225 pqrds-f con un porcentaje de participación del 60% seguido de las peticiones de documentos e información con 118 pqrds-f con un porcentaje de participación del 31%, luego las peticiones entre autoridades con un total de 6 pqrds-f con un porcentaje de participación del 6%, las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitación, remisión por competencia, y solicitud judicial siendo los tipos de requerimiento con menor participación durante el bimestre en la vigencia del 2022.

5. PQRSD-F POR AREA

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SUBDIRECCIÓN DEPORTIVA	169	45%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	120	32%
DIRECCIÓN	1	0%
COORDINACIÓN DE ESCENARIOS	67	18%
INFRAESTRUCTURA	19	5%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	0%
TOTAL GENERAL	377	100%



Se evidencia en la gráfica anterior quien recibe mayor número de PQRSD-F es la Subdirección Deportiva para resolver con una participación del 45%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con una participación del 32%, la coordinación de escenarios con una participación del 18%, el área de infraestructura con una participación del 5% y por último la dirección siendo el área que menos recibe PQRSD-F lo que muestra este resultado es el interés y la gran importancia que tiene la información administrativa del IMRDS a la que debe responder.

6. PQRSD-F CON RESPUESTA Y SIN RESPUESTA

TIPO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
PETICIÓN	224	0
QUEJA	6	0
RECLAMO	1	0
SUGERENCIA	0	0
DENUNCIA	0	0
FELICITACIÓN	3	0
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	23	0
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	118	0
PETICIÓN VERBAL	0	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	0
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0
SOLICITUD JUDICIAL	0	0
TOTAL GENERAL	376	0
PORCENTAJE	100%	0%

PQRSD-F CON RESPUESTA Y SIN RESPUESTA



Se evidencia que el 100% de los requerimientos han sido resueltos satisfactoriamente.

Es importante mencionar que el equipo de Atención al Usuario, antes del vencimiento de cada requerimiento, realiza el envío de alertas de vencimiento con 3 días y un día de anticipado para vencer las PQRSD-F al responsable para lograr dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios.

Además, se han venido socializando diferentes piezas graficas (Tiempos de respuesta, aspectos clave para elaborar una respuesta a PQRSD-F y canales de atención).

PLAN DE MEJORAMIENTO

DESCRIPCION	TAREA	RESPONSABLETAREA	TIEMPOS	RECURSOS	FINANCIACION	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
Capacitación PQRSD-F	Protocolos, procedimientos, normatividad	Oficina atención alciudadano	Mínimo una vez por semestre	Internet- videos- piezas graficas- correos electrónicos	N/A	Cantidad de personas que asistieron y la evaluación	Oficina atención al ciudadano
Capacitación atención al ciudadano	Protocolos, procedimientos, normatividad	Oficina atención alciudadano	Mínimo una vez por semestre	Internet- videos- piezas graficas- correos electrónicos	N/A	Cantidad de personas que asistieron y la evaluación	Oficina atención al ciudadano

Fortalecer canales más débiles	Buzones de sugerencias	Oficina atención al ciudadano	las veces que sea necesario	página web- facebook- carteleras	Según disponibilidad	Entrega de evidencias	Oficina atención al ciudadano
Minimizar el número de quejas	Establecer y dar a conocer al ciudadano los procedimientos, requisitos y trámites para acceder a los espacios de manera fácil	Oficina atención al ciudadano, sub dirección deportiva y prensa	las veces que sea necesario	Internet- videos- piezas graficas- correos electrónicos	N/A	Entrega de evidencias de publicaciones	Oficina atención al ciudadano
Minimizar el número de PQRSD-F	Enviar alertas de vencimiento Actualizar la sección preguntas frecuentes de la página web Divulgar continuamente la ruta de gestión de PQRSD-F	Oficina atención al ciudadano	Las veces que sea necesario	correos electrónicos, Página web actualizada	N/A	Entrega de evidencias	Oficina atención al ciudadano

CONCLUSIONES

Con base en la información que se ha presentado, la oficina de atención al ciudadano debe fortalecer la publicidad con piezas graficas informativas en los diferentes canales de atención al ciudadano para que tengan a la mano la información relevante de manera fácil y clara frente a las diferentes solicitudes.

A demás sugiere tener en cuenta para mejorar la información relacionada con la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones que puede presentar la ciudadanía, usuarios y partes interesadas.

- ✓ Se sugiere a los funcionarios y/o contratistas, cumplir con la gestión de las PQRSD-F cumpliendo con los tiempos establecidos internamente de respuesta de 3 a 5 días hábiles dependiendo el tema de requerimiento.

Elaboró:

Original Firmado

Andrea Lizeth Venegas Franco – Prestación de servicios profesionales para articular e implementar las políticas de atención al usuario y participación ciudadana del IMRDS.

Revisó:

Original Firmado

Adriana Marcela Baquero Cruz - Secretaria Ejecutiva del IMRDS